

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan kemajuan dunia pendidikan, saat ini bukan hanya pendidikan formal yang diikuti oleh masyarakat. Pada perkembangan pendidikan di Indonesia, telah banyak pendidikan informal yang didirikan diantaranya adalah bimbingan belajar, lembaga pelatihan, lembaga pendidikan dan sebagainya. Terbukti dari pengamatan yang dapat dilihat masyarakat telah banyak lembaga pendidikan mulai dari balita hingga tingkat masyarakat luas yang berdiri di berbagai daerah.

Dalam hal ini, perusahaan jasa merupakan perusahaan yang bergerak dalam kegiatan ekonomi yang tidak dapat dilihat, diraba, dan dipegang secara langsung, Namun baru dapat dirasakan ketika jasa itu secara langsung digunakan oleh konsumen. Hal yang terpenting untuk diberikan kepada konsumen untuk merasakan jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Hal yang diharapkan ini berhubungan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Apabila konsumen merasa puas atau kebutuhannya terpenuhi dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan maka tentunya akan mendapatkan keuntungan, *image* baik di mata pelanggan, dan akan mendapatkan penggunaan jasa yang berulang-ulang.

Tingkat kualitas jasa yang diberikan perusahaan di bidang jasa adalah dimana kualitas jasa yang baik bagi konsumen akan membuat konsumen merasakan bahwa harapan terhadap perusahaan itu terpenuhi. Kualitas pelayanan ini dapat dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen yang sebenarnya. Kualitas layanan yang diberikan dapat menarik hati pelanggan. Apabila perbandingan tersebut memberikan memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan berarti layanan suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas baik dan dapat membuat konsumen akan melakukan penggunaan jasa secara berulang.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai unsur penting dalam organisasi jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Kualitas pelayanan mencerminkan harapan dari konsumen tersebut dan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi (Lupiyoadi, 2014 : 216) yang terdiri dari Berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Dimana 5 (lima) variabel ini akan menjadi tolak ukur dan indikator dalam penelitian ini.

Pendidikan informal saat ini semakin berkembang dengan pesat, dilihat dari banyaknya bertambah lembaga pendidikan di daerah sekitar. Pendidikan informal seperti bimbingan belajar yang dimulai dari tingkat *playgroup* hingga tingkat teratas. Pada dasarnya pendidikan informal sama-sama memberikan bimbingan kepada peserta didik yang telah mendaftar dan memutuskan untuk mendapatkan bimbingan pada lembaga tersebut. Bimbingan yang diberikan terdapat perbedaan pada penawaran program bimbingan belajar yang membuat semakin beragam.

Pelayanan dalam bidang lembaga pendidikan adalah hal yang memegang peranan penting, mengingat banyaknya lembaga pendidikan di setiap daerah. Pelayanan berkaitan erat dengan kepercayaan konsumen terhadap pemilik lembaga pendidikan dan para tenaga pengajar yang ada dalam lembaga tersebut. Sebagaimana layanan tersebut diberikan kepada pengguna jasa dan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga pengajar dengan baik akan memberikan nilai tambah bagi bimbingan lembaga pendidikan itu sendiri. Baik buruknya pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh konsumen dapat mempengaruhi suatu kepuasan dari konsumen. Pelayanan yang baik dapat mengarahkan kepada pencapaian tujuan dari suatu perusahaan jasa tersebut dan juga dapat mengarahkan pada citra dari perusahaan tersebut. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupiyoadi 2014 : 216).

Jasa lembaga pendidikan adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berkembang pesat di berbagai daerah termasuk daerah Betung. Usaha dibidang pendidikan seperti bimbingan belajar cukup mempengaruhi sendi

perekonomian di berbagai daerah. Bimbingan belajar ini mulai dari bimbingan belajar privat hingga bimbel yang sudah waralaba yang membuka cabang di berbagai daerah. Program yang diberikan oleh mereka sangat menarik hati konsumen, pelajar ataupun orang tua siswa untuk memilih jasa yang dapat memberikan manfaat baik dalam meraih prestasi dan meningkatkan kemampuan dalam belajar.

Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang beralamatkan di jalan Palembang – Sekayu simpang 3 Kabupaten Banyuasin ini memiliki slogan yaitu “*Quality is Way of Life*”. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap siswa Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung mempunyai pelayanan yang dijadikan panduan dalam melakukan aktivitas kerja. Adapun program yang ditawarkan oleh bimbel tersebut adalah Bahasa Inggris, MIPA, Baca Tulis, dan Privat. Pelayanan yang ditawarkan berbeda antara kelas reguler maupun kelas privat untuk memilih Giovani English Course Betung sebagai tempat belajar dan meningkatkan kemampuan siswa. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan sebuah perusahaan seperti lembaga pendidikan tersebut.

Berikut data perkembangan siswa Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Siswa

No.	Tahun	Jumlah Siswa
1	2011	196
2	2012	225
3	2013	387
4	2014	340

Sumber data: Giovani English Course Betung, 2015.

Terlihat dari jumlah siswa dalam empat tahun terakhir tersebut, jumlah siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung mengalami

kenaikan namun pada tahun terakhir mengalami penurunan jumlah siswa. Hal ini tentu tidak lepas dari sebuah kualitas layanan jasa yang telah diberikan perusahaan terhadap pengguna jasa perusahaan.

Semakin banyak pilihan bimbingan belajar yang ada di daerah sekitar, semakin banyak juga hal yang menjadi pertimbangan siswa untuk sampai pada keputusan memilih bimbel tertentu. Untuk itu pihak manajemen Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik program yang ditawarkan maupun pelayanannya yang dalam hal ini dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasanya yaitu para siswa. Hal tersebut dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan terarah. Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung telah memberikan pelayanan terhadap siswanya seperti lokasi yang strategis, suasana ruang kelas yang kondusif, memberikan pembelajaran yang sesuai dengan yang ada di sekolah, serta memberikan perhatian dan keramahan terhadap siswa.

Berdasarkan uraian di atas dan untuk mengetahui seberapa besarnya kualitas jasa serta variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung dalam upayanya untuk mendapatkan konsumen dan loyalitas konsumen yang akan mengarah pada loyalitas pengguna jasa dan oleh konsumen tersebut, maka dari itu penelitian ini diberi judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA LEMBAGA PENDIDIKAN GIOVANI ENGLISH COURSE BETUNG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung?
2. Variabel kualitas pelayanan jasa apa yang paling mendominasi kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan laporan akhir ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu:

1. Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung.
2. Variabel kualitas pelayanan jasa apa yang paling mendominasi kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan jasa apa yang paling mendominasi kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Hasil penulisan laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan

Sebagai bahan masukan yang positif bagi perusahaan atau sebagai saran dalam menentukan kebijakan pelayanan jasa yang diharapkan perusahaan dapat meningkatkan profit (baik secara materi maupun nonmateri) di masa yang akan datang.

2. Penulis

Dapat digunakan untuk menambah wawasan mengenai manajemen pemasaran serta menjadi media pembelajaran dan

menambah wawasan khususnya dalam bidang pelayanan jasa tersebut.

3. Akademik

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi pembaca pada umumnya dan bagi mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya bagi mereka yang meneliti masalah kualitas pelayanan jasa.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung yang berlokasi di Jalan Palembang – Sekayu Simpang 3 Betung Kab. Banyuasin, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian yang membahas pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan data-data penunjang tentang keadaan perusahaan yang akan diteliti dan dicari penecahan masalahnya. Menurut Yusi dan Idris (2012 : 6), data menurut cara memperolehnya dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini data diperoleh dari wawancara dan daftar pertanyaan yang diberikan secara langsung kepada pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penulisan Laporan Akhir ini, dalam hal ini pemilik atau pimpinan Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi. Data ini diperoleh dari studi kepustakaan dari berbagai jurnal-jurnal dan referensi serta buku dan artikel dari penelitian pihak lain yang telah dipublikasikan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data yang digunakan adalah menurut Yusi dan Idris (2012: 7-8) yang antara lain sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Adalah kegiatan mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian secara langsung ke perusahaan. Cara pengumpulan data tersebut terdiri dari:

a. Pengamatan (Observasi)

Yaitu suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden, dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian.

b. Wawancara

Yaitu percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam hal ini yaitu melakukan tanya jawab dengan pemilik Giovani English Course dan siswa mengenai aktivitas dan perkembangan pada Lembaga Pendidikan tersebut.

c. Kuesioner

Yaitu alat pengumpul data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Dalam hal ini

kuesioner diberikan kepada siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung.

2. Study Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu metode yang dilakukan dengan jalan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah pemasaran, untuk membandingkan antara teori-teori dan praktek yang terjadi pada Bimbingan Belajar Giovani English Course Betung.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan (Kuncoro, 2003:108). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung yang beralamat di Jalan Palembang – sekayu simpang 3 Betung Kabupaten Banyuasin. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 340 siswa.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian (Kuncoro, 2003:107). Dalam hal ini, apabila populasi besar maka tidak semua dipelajari yang ada pada populasi, misalnya dalam hal keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dari jumlah populasi yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat diambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Umar : 2001), dalam Setiawan (2012:119) adapun rumus tersebut yaitu:

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Pada tahun 2014 ini jumlah siswa yang aktif bimbingan belajar lebih kurang mendekati dari jumlah yang seperti tertera pada Tabel 1.1. Sehingga didapat sampel untuk penelitian kali ini sebagai berikut:

$$n = \frac{340}{1 + 340 \cdot (10\%)^2}$$

n = 77,27 Responden

n = 77 responden (pembulatan)

Teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah *Probability Sampling* (sampel probabilita). Menurut Yusi dan Idris (2009:65), “*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”. Bentuk *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (dianggap homogen).

1.5.5 Uji Instrumen

Adapun uji instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Menurut Yusi dan Idris (2009 : 88) “Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Setelah ditentukan hipotesisnya maka dicari r tabel dengan program SPSS. Nilai r hasil dibandingkan dengan r tabel. Jika r hasil positif dan hasil $> r$ tabel, maka variabel tersebut valid.”

2. Uji Reliabilitas

Menurut Yusi dan Idris (2009:88) “Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kehandalan data yang diperoleh untuk diteliti. Suatu pengukuran dikatakan reliable apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. Setelah menentukan hipotesisnya maka dicari r alpha dengan program SPSS. Nilai r alpha dibandingkan dengan r tabel. Jika r alpha positif dan hasil $> r$ tabel, maka variabel reliable”.

1.5.6 Analisis Data

Dalam menganalisis atau membahas data yang penulis peroleh, penulis menggunakan 2 (dua) metode analisis, yaitu metode kualitatif dan metode kuantitatif (Sugiyono, 2008 : 13-14).

1. Metode Kualitatif

Yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

2. Metode Kuantitatif

Yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Teknik analisis kuantitatif yang digunakan pada penelitian Laporan Akhir ini adalah menggunakan SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) versi 15.0 for window yang merupakan program untuk pengolahan data. Dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert dan Skala Penilaian (*Rating Scale*). Menurut Likert dalam Yusi dan Idris (2009:78) “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dapat diukur”. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur variabel Y, dalam hal ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh siswa-siswa pengguna jasa Giovani English Course Betung. Pengukuran yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pengukuran Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	CS = Cukup Setuju	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Menurut Yusi dan Idris (2009:81) “pada skala penilaian, peneliti memberi angka pada suatu kontinum dimana individu atau objek akan ditempatkan. Dalam skala penelitian, responden tidak akan menjawab dari data kualitatif yang sudah tersedia, tetapi menjawab salah satu dari jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Dengan demikian bentuk skala penilaian lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja, tetapi juga untuk mengukur persepsi responden terhadap gejala atau fenomena lainnya, skala untuk mengukur kinerja karyawan, kepuasan pelanggan, pola kepemimpinan, produktivitas kerja dan lainnya.”

Skala penilaian ini digunakan untuk mengukur variabel X, dalam hal ini adalah kualitas pelayanan jasa yang dirasakan oleh siswa-siswa pengguna

jasa Giovani English Course Betung. Adapun skala penilaian yang penulis gunakan sebagai berikut:

Tabel 1.3 Pengukuran Skala Penilaian

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1.	SB = Sangat Baik	5
2.	B = Baik	4
3.	CB = Cukup Baik	3
4.	TB = Tidak Baik	2
5.	STB = Sangat Tidak Baik	1

Adapun analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji t

Uji t digunakan untuk melakukan pengujian hipotesa antara 2 (dua) variabel, untuk melihat apakah ada hubungan antara kedua variabel tersebut. Adapun rumus dari uji t ini adalah:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Untuk mengetahui hasil sebuah uji hipotesa, apakah H_0 diterima atau ditolak, maka perlu membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2. Uji F

Uji F-test digunakan untuk pengujian hipotesa antara 3 (tiga) variabel untuk melihat apakah ada hubungan antara ketiga variabel tersebut.

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{(n-k-1)}}$$

Untuk mengetahui hasil sebuah uji hipotesa, apakah H_0 diterima atau ditolak, maka perlu membandingkan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3. Analisis Regresi Berganda

“Dalam regresi berganda terdapat satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas yang mempengaruhinya. Dimana Y adalah variabel terikat, X_1 adalah variabel pertama yang mempengaruhinya, X_2 adalah variabel bebas kedua yang mempengaruhinya, X_3 adalah variabel bebas ketiga yang mempengaruhinya, X_n adalah variabel bebas ke n yang mempengaruhi variabel terikat dan $a, b_1, b_2, b_3, + \dots, b_n$ adalah parameter atau koefisien regresi (Yusi dan Idris, 2012:141)”. Adapun rumus dari analisis regresi berganda sebagai berikut:

Model analisis regresi berganda adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Siswa/*dependent*

α = Konstanta

X_1 = Variabel Berwujud/*tangible*

X_2 = Variabel Keandalan/*reability*

X_3 = Variabel Daya Tanggap/*responsiveness*

X_4 = Variabel Jaminan/*assurance*

X_5 = Variabel Empati/*emphaty*

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien Regresi

ε = Varians pengganggu/*error item*